



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Sote-keskus - toimintamallin käyttöönotto

Integraatiovaliokunta 20.3.2025

13.3.2025

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



Sote-keskus –toimintamalli eli

- Ammattilaisten kyky tunnistaa asiakkaat, jotka hyötyvät sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöstä (tai monialaisesta, hyvinvointialueen ulkopuolelle ulottuvasta, yhteistyöstä)
- Ammattilaisten kyky käynnistää ko. palvelu niin, ettei asiakasta pompotella tai asiakas ns. putoa palvelusta jo ennen kuin ne alkavatkaan (eli pyritään eroon poislähtettämisen kulttuurista)
- Ammattilaisten kyky ja mahdollisuus toimia yhteisasiakkaan palveluita tuottavan tiimin/verkoston jäsenenä
- Asiakkaat saavat yksilöllisen tarpeen mukaiset palvelut – ei kaikkea kaikille, vaan kohdennetaan resursseja niille, jotka sitä tarvitsevat.

 Yksilötason soteintegraatio



Toimintamallin käyttöönoton tilanne

- Toimintamallia edistetään liittämällä se Hoidon jatkuvuus-malliin
- Käyttöönotto aloitettu Jukolan terveysasemalla asioivilla asiakkailla viikolla 10.
- Yhteistyöhön on kutsuttu terveydenhuollosta terveysaseman ammattilaisten lisäksi perustason mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimijoita sekä aikuissosiaalityön ja terveystieteiden edustajia. Myöhemmin otetaan mukaan myös suun terveydenhuollon toimijoita.
- Ammattilaisille on tuotettu tukimateriaalia yhteisasiakkaiden tunnistamiseen ja toimintaohjeita yhteisasiakkaiden suunnitelmallisen prosessin edistämiseen.
- Asiakkaille annetaan yhteistyön alkaessa esite/tiedote, mistä on kyse ja ohjeet mm. yhteydenottoihin tarvittaessa.

Toimintamallin käyttöönoton tavoite

- Tavoitteena on
 - parantaa asiakaskokemusta
 - ottaa asiakkaalle käyttöön monialainen suunnitelma
 - vähentää/lopettaa päällekkäistä tekemistä
 - arvioida palveluiden käytössä tapahtuvaa muutosta
 - tunnistaa ammattilaisilla mahdollisia osaamisen tarpeita
 - tuottaa tukea lähijohtajille
 - arvioida käyttöönottoon tarvittavaa resurssia
 - tuoda näkyväksi, miten toimintamalli vaikuttaa ammattilaisten työpäivään.
- Lisätä yhteistyötä eri ammattilaisten välillä ja ymmärrystä eri ammattilaisten työstä sekä vahvistaa kunkin omaa ammatti-identiteettiä
- Varmistaa toimintamallin käyttöönoton mahdollisuudet ja ylläpysyminen Jukolan terveysasemalla asioivien asiakkaiden lisäksi jatkossa koko hyvinvointialueella

Yhteisiasiakkuus asiakkaan näkökulmasta

- Asiakkaan kanssa yhdessä laadittu monialainen suunnitelma lisää asiakaslähtöisyyttä ja asiakas kokee olevansa aktiivinen toimija (osallisuus)
- Asiakkaan palvelutarpeet, tavoitteet ja omat voimavarat on kartoitettu, myös ”piilossa” oleviin palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan varhaisemmin
- Palveluista muodostuu toisiaan tukeva kokonaisuus, jota koordinoidaan ja asiakkaalla on itsellään kokonaisuudesta käsitys ja tieto, mitä ja missä seuraavaksi tapahtuu
- Vähentää palveluiden päällekkäisyyttä
- Lisää mahdollisuutta asioida tuttujen ammattilaisten kanssa, mikä lisää myös luottamusta palveluihin



Yksilöllinen/asiakaslähtöinen palvelu mahdollistuu

- Asiakkaan kokonaisvaltaisella kartoituksella, jonka perusteella laaditaan monialainen suunnitelma
- Asiakas on osa moniammatillista tiimiä (luultu asiakasnäkökulma --> todellinen asiakasnäkökulma)
- Kun tarvittavien ammattilaisten mukaan saaminen järjestyy
- Palveluita koordinoidaan (vastuutyöntekijän tehtävä) ja asiakkaan tarpeet sekä palveluiden kokonaisuus on hallinnassa – edellyttää palveluvalikoiman tuntemista
- Kun asiakkaan tilannetta arvioidaan säännöllisesti ja yhteistä monialaista suunnitelmaa päivitetään
- Otetaan kolmas sektori mukaan tukemaan asiakkaan toimintakykyä ja voimaantumista



Verkostossa toimiminen helpottuu, kun

- On vastinparit sovittu
- Osaaminen on riittävää
- Verkostossa työskentelyyn löytyy aikaa ja palvelujärjestelmä tukee toimintatapaa
- Verkosto- ja/tai yhteistyötä johdetaan ja kehitetään/johtajat tekevät yhteistyötä (turvaa myös yhtenäiset linjaukset)
- Tavoitteet on yhteiset ja ammattilaiset ymmärtävät toistensa ”kieltä”
- Yhteistyöhön suhtaudutaan myönteisesti ja palvelukulttuuri on asiakaslähtöinen
- Kaikkien osaamista/ammattitaitoa/työtä arvostetaan ja luotetaan toisten tekemään työhön
- Ammattilaiset saavat osakseen kannustavaa ja motivoivaa palautetta/johtamista
- Ei syyllistytä osaoptimointiin
- Käytössä on tarpeellinen tieto asiakkaasta ja hänen palveluistaan ajantasaisesti kaikkien osallisten hyödynnettävissä (asiakkaan suunnitelma, palveluihin ja niiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot, vastuuammattilaiset/-tiimi yhteystietoineen jne.) eli tietojärjestelmät tukevat yhteistyötä



Toimintamallin vaikuttavuutta seurataan

- NPS eli suositteluindeksillä - varmistetaan, että organisaation oma kysymys ” Eri ammattilaisten työskentely näyttäytyi minulle sujuvana palveluna” on liitetty tekstiviestikyselyyn mukaan
- Näille asiakkaille kohdennetaan oma elämänlaatukysely (PROM), liitetään mukaan yksi räätälöity lisäkysymys:
- Seurataan yhteisasiakkaiden määrää ja miten se vaikuttaa palveluiden käyttöön

Seurannan ja raportoinnin vastuista on tehty kuvaus. Lähijohtajien merkitys kriittinen toimintamallin käyttöönotolle ja ylläpysymiselle.



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Kiitos!

